



FONDAZIONE RSA  
"VAGLIETTI-CORSINI" ONLUS

**Carta dei Servizi**  
**RSA**  
**Cologno al Serio - Bg**

*Revisione 01/2019*

# Carta dei Servizi RSA - Cologno al Serio - Bg

## Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento offerto agli anziani ed alle loro famiglie per conoscere la struttura che li accoglierà. Attraverso la Carta dei Servizi la Fondazione intende stabilire un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'utente e con i familiari, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti, rendendoli non solo più efficienti, ma soprattutto più rispondenti alle esigenze di quanti ne usufruiscono. La Carta dei Servizi oltre che essere consegnata ai familiari all'atto d'ingresso dell'Ospite viene esposta all'ingresso della RSA per la consultazione. La Carta dei Servizi è stata redatta seguendo le disposizioni emanate dalla Regione Lombardia.

## PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE

### Cenni storici e finalità istituzionali

Già a partire dal 17° secolo venivano esercitate attività di assistenza a favore degli ammalati e dei poveri della comunità di Cologno al Serio dall'Istituto Pio Elemosiniere e successivamente dalla Congregazione di Carità.

Nell'anno 1864 veniva redatto lo statuto dello "Spedale Vaglietti", sorto per volontà della Sig.ra Angela Vaglietti (testamento del 1812) che aveva come scopo il soccorso degli ammalati poveri del Comune. L'ospedale era allora amministrato dalla Congregazione di Carità, divenuta in seguito ECA (Ente Comunale di Assistenza). Nel 1908 il grosso evento dell'Eredità Giovanni Corsini avviò una trasformazione più decisa dello "Spedale Vaglietti": da struttura prevalentemente medico-sanitaria a luogo di accoglienza di anziani, indigenti e cronici. Nel 1939 con Decreto del Re Vittorio Emanuele III, l'ormai Infermeria Vaglietti – Ricovero Corsini veniva decentrata dall'ECA ed eretta quindi ad Ente autonomo con natura giuridica pubblica (IPAB). In applicazione della Legge Regionale n. 1 del 13/02/2003, con delibera di Giunta Regionale n. VII/16273 del 06/02/2004 è stata disposta, con decorrenza 01/03/2004 la trasformazione dell'IPAB in Fondazione, senza scopo di lucro, con conseguente riconoscimento alla stessa della personalità giuridica di diritto privato a norma del DPR 10/02/2000, n.361. La Fondazione ha un proprio logo, raffigurante uno dei tre capitelli in pietra con decorazione floreale, del porticato quattrocentesco del Vecchio ospedale.

La Fondazione gestisce tre unità di offerta sociosanitaria, classificate come:

- **Residenza Socio-Assistenziale (RSA):** autorizzata e accreditata dalla Regione Lombardia per n.67 posti letto. Per i 67 Ospiti accreditati la Regione Lombardia eroga un contributo giornaliero a parziale copertura delle spese sanitarie.
- **Centro Diurno Integrato (C.D.I.):** autorizzato dalla Regione Lombardia per n.25 Ospiti. Per n.10 Ospiti la Regione Lombardia eroga un contributo giornaliero a parziale copertura delle spese sanitarie. Per i restanti 5 non vige l'accreditamento e la retta giornaliera è piena.
- **RSA aperta:** per utenti del territorio inseriti nel quadro normativo previsto dal DGR 2942/2014, "Interventi a sostegno della famiglie dei suoi componenti fragili ai sensi della DGR 116/2013". Il servizio di RSA aperta consiste nella presa in carico integrata della persona in una condizione di non autosufficienza di età pari o superiore a 75 anni o affetta da demenza/Alzheimer da parte delle RSA in una logica multiservizi.

In entrambi le strutture inserite nella Fondazione: RSA, CDI e RSA Aperta, vige per la presenza e gestione degli Ospiti il principio di eguaglianza, rispetto, imparzialità, obiettività, senza alcuna discriminazione. La Fondazione si è dotata di un "Codice Etico" al fine di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione di tutte le proprie attività a tutela non solo della propria missione, ma anche delle aspettative degli Utenti, dei propri dipendenti e dei Collaboratori. Destinatari del Codice Etico tutti coloro che contribuiscono a vario titolo al conseguimento degli obiettivi della Fondazione, nonché i soggetti che intrattengono con la Fondazione rapporti commerciali.

### Organi Istituzionali

La Fondazione è retta da un Consiglio di Amministrazione (CdA) composto da n. 5 membri e durano in carica 5 anni o comunque fino alla loro sostituzione. I componenti vengono nominati dal Sindaco del Comune di Cologno al Serio, senza vincolo di rappresentanza del Consiglio comunale e dopo aver raccolto proposte e indicazioni dai Gruppi di volontariato presenti nel territorio ed iscritti all'albo comunale delle Associazioni. Il Presidente è eletto tra i componenti del CdA ed è il legale rappresentante della Fondazione. La carica di componente del CdA è a titolo gratuito. Il CdA svolge funzioni di indirizzo, programmazione e controllo e come tale, adotta tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili, compresi quelli che impegnano la Fondazione verso l'esterno. La Fondazione è dotata di sistemi di contabilità analitica e di controllo di gestione, al fine di dimostrare il corretto rapporto tra le risorse impiegate e le prestazioni erogate.

## STRUTTURA

### Ubicazione

La Fondazione RSA Vaglietti-Corsini onlus è situata nel centro storico di Cologno al Serio in provincia di Bergamo. Si trova vicino alla Chiesa parrocchiale nel vicolo Ospedale n.2. – 24055 Cologno al Serio (BG) - tel. 035 896467 – fax 035 4871958 e.mail: [info@fondazionevaglietti.it](mailto:info@fondazionevaglietti.it), PEC: [fondazionevaglietti@legalmail.it](mailto:fondazionevaglietti@legalmail.it) – sito: [www.fondazionevaglietti.it](http://www.fondazionevaglietti.it)

### Struttura

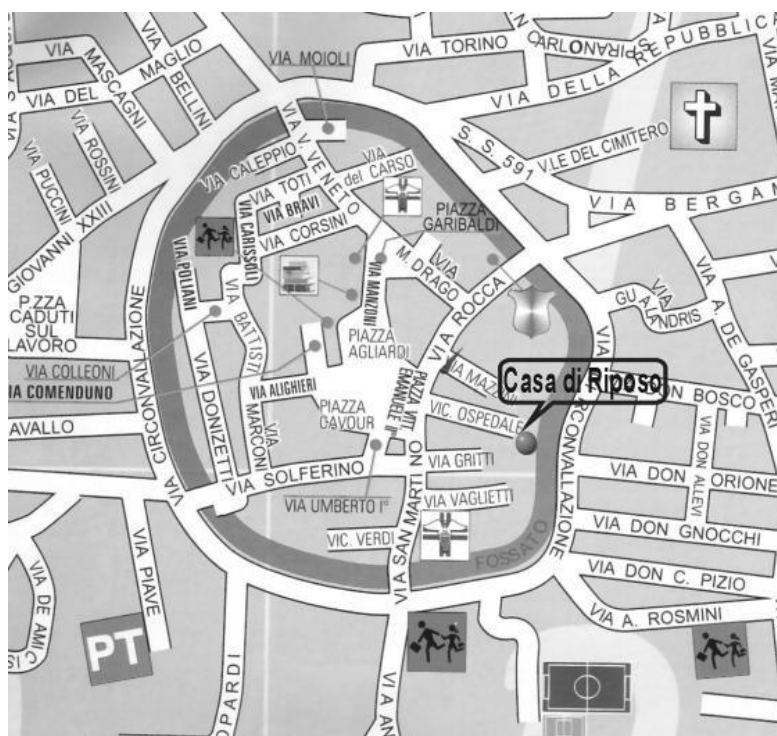
La struttura RSA si sviluppa su quattro piani ed ha una capacità ricettiva di n. 67 posti letto. Il CDI è collocato nel vecchio Ospedale, al piano terra con una capacità ricettiva per n.25 ospiti giornalieri.

Gli spazi sono ubicati

- a) nella “Villa Vaglietti”  
*Piano terra*: presidenza, uffici amministrativi, cappella con funzione di camera mortuaria, ambulatorio infermieristico, spazi per animazione e tempo libero, servizi igienici.  
*Secondo piano*: ambulatorio infermieristico, sala pranzo, spazi per animazione e tempo libero, camere Ospiti, servizi igienici.  
*Terzo piano*: ambulatorio infermieristico, sala pranzo, camere Ospiti, servizi igienici.
- b) nella “palazzina adiacente Villa Vaglietti”  
*Piano terra*: sala pranzo, camere Ospiti, servizi igienici.  
*Primo piano*: ambulatorio infermieristico, sala pranzo, camere Ospiti, servizi igienici.  
*Secondo piano*: camere Ospiti, servizi igienici.  
*Seminterrato*: palestra, servizi di lavanderia, stireria e guardaroba.
- c) nel “vecchio Ospedale”  
*Piano terra*: trovano spazio il Centro Diurno Integrato e i locali per la cucina.

Le stanze degli Ospiti sono tutte con bagno e strutturate a uno, due, tre letti. Ogni piano è attrezzato di sala pranzo e ambulatorio infermieristico.

Gli edifici sono racchiusi in uno spazio verde, denominato “parco del Vaglietti”.



Come si arriva alla struttura:

La Fondazione Vaglietti si trova nel territorio del Comune di Cologno al Serio che dista 16 Km circa da Bergamo: uscita Seriate per chi viene da Venezia oppure uscita Dalmine per chi viene da Milano, oppure per entrambe le provenienze uscita Bergamo. La struttura è raggiungibile con il servizio di trasporto pubblico da Bergamo –

Per informazione consultare il sito [www.bergamotrasporti.it](http://www.bergamotrasporti.it)

## MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

In RSA possono accedere anziani non autosufficienti con ridotta funzionalità fisica e/o cognitiva, tale da non consentire loro il compimento degli atti della vita quotidiana, o comunque bisognosi di aiuto per compiere le funzioni primarie. L'accesso alla struttura è subordinato al rispetto di una graduatoria generata con i criteri e le modalità previsti nel "Regolamento con i criteri di formazione e le modalità di gestione della lista d'attesa".

La Fondazione, all'atto dell'accesso, verifica che le persone abbiano le caratteristiche e manifestino le condizioni di bisogno previste per una R.S.A.

### 1. Domanda di accesso e formazione liste d'attesa

**Domanda di accesso:** la domanda di accesso alla struttura, prassi unica sia per i residenti nel Comune che per i non residenti, si può ritirare all'ufficio amministrativo negli orari di apertura, oppure dal sito web della Fondazione [www.fondazionevaglietti.it](http://www.fondazionevaglietti.it).

**Formazione liste d'attesa:** la formazione delle liste d'attesa viene compilata rispettando la seguente sequenza e priorità:

- residenti nel Comune di Cologno al Serio all'atto di deposito della domanda;
- residenti al di fuori del Comune di Cologno al Serio.

La graduatoria delle liste d'attesa viene gestita in ordine di presentazione della domanda. Dopo 3 rinunce, la domanda deve essere riposizionata con nuovo protocollo. L'ammissione nella struttura è comunque sempre subordinata all'accertamento da parte della Direzione Sanitaria della compatibilità della patologia dell'anziano rispetto al posto disponibile.

### 2. Visita guidata all'unità d'offerta e accoglienza

**Visita guidata all'unità d'offerta:** per gli utenti potenziali e loro familiari vi è la possibilità di richiedere una visita guidata della struttura. Il Coordinatore o in sua assenza una IP provvederà ad espletare le visite alla struttura.

**Accoglienza:** l'Ospite, accompagnato dai parenti, viene accolto da un'unità operativa composta dal Medico, dal Coordinatore, da una Infermiera Professionale e da un operatore ASA in servizio. La fase di inserimento è importante per raccogliere notizie sul nuovo Ospite: abitudini di vita, legami, eventuali problemi relazionali con i familiari, possibilità di coinvolgimento degli stessi sulle scelte per il futuro di vita in RSA. L'unità operativa di accoglimento programma le attività terapeutiche e riabilitative dell'Ospite. Un'equipe multi-professionale con il compito di:

- stilare i Programmi di Assistenza Individuali (PAI);
- formulare proposte per il miglioramento della qualità di vita;
- mettere in atto le strategie concordate con il Direttore Sanitario.

L'ammissione è subordinata all'assunzione da parte dell'interessato, dei familiari, di terzi o da Enti pubblici, dell'obbligazione al pagamento della retta di degenza, mediante sottoscrizione di apposito Contratto d'ingresso. In caso di richiesta di posticipo dell'ingresso di giorni 2 rispetto alla data fissata, verrà richiesto il pagamento dell'intera retta di degenza giornaliera; per posticipi superiori ai 2 giorni verrà richiesto, oltre al pagamento dell'intera retta di degenza giornaliera, il pagamento relativo al mancato introito del contributo regionale. In caso di posticipo per ricovero ospedaliero, per i giorni di degenza in ospedale verrà richiesto il pagamento dell'intera retta. Al momento dell'ingresso in RSA è disposta:

- la cancellazione d'ufficio dell'Ospite dal proprio Medico di base;
- il trasferimento della Residenza anagrafica nella convivenza entro 30 giorni dall'ingresso permanente in RSA;
- il trasferimento della Residenza anagrafica nella convivenza dopo 2 anni, qualora l'Ospite fosse collocato in RSA provvisoriamente, in attesa di trasferimento in altra struttura.

### 3 – Retta giornaliera

La retta giornaliera degli Ospiti è di **€ 59,00**. Un supplemento mensile è richiesto per le camere singole di **€ 150,00**. Il pagamento della retta è dovuto in forma mensile, **entro il giorno 08 del mese di riferimento**, mediante procedura SEPA (ex RID). In caso di decesso nel mese di riferimento, l'eccedenza della retta non goduta viene restituita entro 30 giorni dal decesso, agli aventi diritto. Alla dimissione e/o al decesso dell'Ospite, è previsto il pagamento della retta mensile ridotta in trentesimi. Nel computo delle giornate di presenza viene sempre calcolato il giorno di ingresso e quello di uscita. Nei termini di legge, ogni anno viene rilasciata dichiarazione, attestante le componenti della retta pagata l'anno precedente, relativa alle prestazioni sanitarie (detraibili fiscalmente) ed alle prestazioni non sanitarie, come stabilito dal DGR.21/03/1997, n.26316.

L'ammontare della retta è il risultato delle valutazioni di diversi fattori:

- costo dei servizi sanitari e dei servizi socio-assistenziali offerti;
- costi generali di gestione della struttura;
- l'entità del contratto di budget relativo ai contributi regionali sottoscritti annualmente con ATS.

La retta comprende i seguenti servizi:

- prestazioni mediche, infermieristiche, assistenziali, riabilitative e socio-educative;
- presidi farmaceutici e sanitari;
- presidi per l'incontinenza;
- ausili per la deambulazione;
- materiale monouso per pulizia degli Ospiti;
- servizi alberghieri, ristorazione, pulizia, lavanderia e stireria;

- materiale monouso per la ristorazione;
- servizio parrucchiere;
- trasporti con automezzi propri e/o con ambulanza;
- utilizzo camera mortuaria.

Le famiglie che non riuscissero a far fronte alla retta, devono far riferimento all'Assessorato ai Servizi Sociali e/o Servizi alla Persona del Comune di provenienza dell'Ospite.

Una quota minima, una tantum, di € 25,00 è richiesta con il pagamento della prima retta, per il lavoro di numerazione dei capi degli Ospiti, fatto dal personale interno con sistema CAB di pressa.

#### **4 – Assegnazione camera**

All'ingresso l'assegnazione della camera viene disposta dalla Direzione Sanitaria tenuto conto della locazione del letto resosi vacante e, se possibile, di eventuali affinità con gli Ospiti già alloggiati. E' facoltà della Direzione Sanitaria trasferire l'Ospite in camera da letto diversa da quella ottenuta all'atto dell'ingresso, quando ciò sia richiesto dalle esigenze di vita comunitaria e dalle mutate condizioni psico-fisiche dell'Ospite stesso, previa comunicazione all'Ospite ed ai parenti di riferimento. E' possibile per coppie (marito e moglie) o fratelli (sia dello stesso sesso che maschio e femmina) avere camere comuni.

#### **5 – Dimissioni**

La dimissione di un Ospite dalla RSA viene disposta dal CdA della Fondazione, d'intesa con il Direttore Sanitario qualora non siano rispettate le regole comportamentali e gli obblighi contrattuali assunti, come ad esempio il mancato pagamento della retta. Le dimissioni dalla RSA per volontà dell'Ospite e/o persona referente, devono essere comunicate alla Fondazione mediante comunicazione scritta, consegnata a mano e/o per RR, con preavviso di almeno 15 giorni. In ogni caso i sottoscrittori sono tenuti al pagamento delle rette fino all'effettivo abbandono della struttura da parte dell'ospite ed ulteriori 3 giornate post dimissione, che avverrà a cura e a spese dei sottoscrittori. Al momento delle dimissioni, che dovranno avvenire comunque entro la fine del mese di richiesta, verranno consegnati all'Ospite e/o loro familiari, la relazione clinica di dimissioni e la documentazione clinica personale portata dall'Ospite al momento dell'ingresso.

#### **6 – Rilascio cartella sanitaria**

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario occorre inoltrare domanda scritta alla Direzione Sanitaria; quanto richiesto verrà consegnato entro 7 giorni lavorativi dalla data di presentazione della richiesta, dietro versamento di una quota pari a € 30,00 per costo fotocopie.

#### **7- Decesso**

In caso di decesso dell'Ospite, spetta ai familiari decidere se la salma resta in RSA (camera mortuaria) oppure essere collocata in altro luogo. Il trasporto della salma al di fuori della struttura è a carico dei familiari ed è vincolata ai Regolamenti comunali di Polizia Mortuaria di riferimento. Spetta ai familiari interpellare le Onoranze Funebri per la composizione della salma. E' fatto divieto alla Fondazione intervenire su questo tema.

## **REPARTI E SERVIZI**

### **8 - Area Amministrativa**

#### **Personale dipendente, collaboratori**

Il personale dipendente ed i collaboratori si rilevano dall'allegato organigramma (allegato "e"); il personale in servizio è identificabile mediante cartellino di riconoscimento esposto sulla divisa. Il numero degli Operatori dell'area sanitaria-assistenziale, tutti provvisti di idoneo attestato professionale, garantisce ampiamente i parametri di assistenza previsti dalla normativa regionale ed operano 24 ore su 24. Il personale in struttura è composto da: Direzione Sanitaria 1 unità - Area medica: 3 unità - Area infermieristica 9 unità - Area socio-assistenziale: 28 unità - Area riabilitazione: 3 unità - Area animazione: 3 unità - Area amministrativa: Direttore Generale/Segretario 1 unità - Operatori amministrativi: 2 unità. Annualmente il personale vengono proposti Corsi di formazione interni ed esterni.

#### **Direttore Generale/Segretario**

Il Direttore Generale/Segretario, al fine di perseguire gli obiettivi ed i programmi della Fondazione, cura l'aspetto operativo, la gestione complessiva della Fondazione, opera in stretto raccordo e risponde del proprio operato al Consiglio di Amministrazione.

#### **Servizi amministrativi**

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al venerdì: dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle 17.30. Sabato: dalle ore 8.30 alle 12.30.

#### **Servizio di portineria e centralino**

La Fondazione con proprio personale espleta il servizio di portineria e centralino.

#### **Custodia valori**

Agli Ospiti è consigliato portare con sé oggetti di valore o somme di denaro consistenti perché la struttura non può assumersi realisticamente la responsabilità della loro tutela.

### **9 - Area Sanitaria e Assistenziale**

#### **Direzione Sanitaria**

Il Direttore Sanitario dirige la struttura sotto il profilo igienico sanitario e assicura, anche attraverso la collaborazione del personale sanitario, il proseguimento di una assistenza medico-sanitaria ad elevati standard qualitativi.

### **Assistenza Socio-Sanitaria**

La responsabilità dell'organizzazione delle attività sanitarie è del Direttore Sanitario e dei medici, che si avvalgono della collaborazione degli infermieri professionali e degli operatori sanitari ed assistenziali. Le competenze assegnate sono le seguenti:

- medici: responsabili della diagnosi, della cura e degli interventi riabilitativi; il servizio medico è assicurato 24 ore al giorno attraverso ore di presenza diurna e reperibilità diurna, notturna, festiva.
- coordinatore: coordina le attività del personale Infermieristico e le attività del personale OSS – ASA;
- Infermieri: forniscono prestazioni di assistenza diretta ed indiretta durante le 24 ore e sono responsabili della pianificazione assistenziale degli interventi rivolti all'Ospite e della verifica dei risultati ottenuti;
- operatori OSS-ASA: operano per aiutar l'Ospite a soddisfare tutti i bisogni primari.

### **Servizio di riabilitazione**

Il servizio di riabilitazione si avvale della consulenza di un medico specialista in fisioterapia che, in collaborazione con i medici della struttura, stabilisce per ciascun Ospite il programma riabilitativo più consono. L'attività riabilitativa viene svolta di norma in palestra, opportunamente attrezzata, da un'equipe di 3 Fisioterapisti. Il trattamento riabilitativo può essere effettuato anche a letto quando le condizioni dell'Ospite lo richiedono. Il servizio provvede alla fornitura di tutti gli ausili e presidi riabilitativi necessari alla singola persona, previo parere della Direzione Sanitaria.

### **Servizio farmaceutico**

Il servizio farmaceutico è gestito dal Direttore Sanitario e da un Infermiere responsabile, individuato dallo stesso. Per ovvi motivi di gestione sanitaria è fatto divieto portare e/o somministrare farmaci agli Ospiti al di fuori del controllo del Direttore sanitario.

## **10 – Area Socio Educativa**

L'intervento educativo in RSA promuove la persona in tutte le sue dimensioni. Invita ad una partecipazione attiva, riconoscendo all'anziano la competenza a *parlare*, a *comunicare* e a *raccontare*, a *esprimere le proprie emozioni*, a *ricordare*, a *immaginare*, a *contrattare*, a *scegliere*, a *condividere*. L'equipe educativa organizza sia interventi individualizzati e di piccolo gruppo, sia attività socio-ricreative di grande gruppo, che afferiscono alle seguenti aree di intervento:

- Area relazionale (attività di relazione e conversazione con l'ospite)
- Area motorio-prassica (laboratori creativi)
- Area neuropsicologica (memoria, orientamento, attenzione e percezione)
- Area della comunicazione (linguaggio)
- Area ricreativa

Il programma settimanale è esposto all'ingresso della struttura.

## **11 - Area Alberghiera e servizi di supporto**

### **Servizio cucina**

La cucina, ubicata all'interno della struttura, è gestita in appalto ad una Società esterna. La preparazione dei cibi avviene in RSA da personale specializzato nell'alimentazione per strutture sanitarie e offre cibi gradevoli, puntando su qualità e varietà. Il menù settimanale, esposto ai piani e nelle sale da pranzo, offre piatti stagionali ed ogni giorno diversi, cucinati in modo da garantire la massima digeribilità. Per gli Ospiti con gravi problemi nutrizionali e patologie particolari, sono previsti la preparazione di frullati e/o la somministrazione di prodotti per alimentazione enterale e/o diete personalizzate, in relazione alle prescrizioni mediche. Lo standard della cucina viene garantito da una corretta applicazione e dal continuo aggiornamento del manuale HACCP (sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare). Controllo e analisi sui cibi erogati sono attualmente svolte dai responsabili ATS e dai responsabili alimentari della Società appaltatrice.

I cibi sono serviti nelle sale da pranzo collocate nei piani, nei seguenti orari:

- colazione           dalle ore 8.30 alle ore 9.30
- pranzo               dalle ore 11.45 alle ore 13.00
- merenda           dalle ore 15.30 alle ore 16.30
- cena                 dalle ore 18.15 alle ore 19.15.

Per ovvi motivi di gestione sanitaria e controllo alimentare è fatto divieto portare e/o somministrare cibo agli Ospiti.

### **Servizio pulizie e disinfestazione**

Il servizio di pulizie è gestito in appalto ad una Società esterna specializzata nel settore. La pulizia di camere e locali comuni è garantito per 3 volte al giorno su 7 giorni settimanali. Il servizio di disinfestazione è appaltato a ditte esterne specializzate nel settore, in possesso delle adeguate attrezzature ed autorizzazioni.

### **Servizio lavanderia e guardaroba**

Il servizio di lavanderia è gestito

- all'interno per la cura degli indumenti Ospiti e divise personale dipendente. Gli indumenti degli Ospiti sono personalizzati attraverso il nome ed un numero di contrassegno attribuito al momento dell'ingresso;
- all'esterno per il servizio di biancheria piana (lenzuola, federe, copriletti, tovaglie, salviette da bagno, ecc...).

### **Servizio di parrucchiere**

All'interno della struttura un apposito locale è adibito alla cura della persona. Gli Ospiti usufruiscono gratuitamente, ogni quindici giorni, del servizio di parrucchiere.

### **Servizio manutenzione**

Il mantenimento e la gestione delle strutture edili, degli impianti idraulici, elettrici, di riscaldamento e climatizzazione sono affidati a Società esterne specializzate ed autorizzate.



### **Servizio di trasporto e parcheggi**

**Trasporto:** la Fondazione mette a disposizione propri mezzi, guidati da autisti volontari, appositamente dotati di sollevatore per visite specialistiche programmate, gite o uscite a carattere ricreativo. Il servizio di trasporto in ospedale mediante autoambulanza è a carico della Fondazione quando è il medico della struttura a richiederlo; se invece la richiesta viene dall'Ospite o da un familiare referente, i costi sono a loro carico. Sia in caso di trasporto da parte dei volontari con i nostri automezzi che di trasporto mediante autoambulanza, l'Ospite deve essere sempre accompagnato da una familiare referente. In caso l'Ospite non avesse parenti, provvederà la RSA con proprio personale.

**Parcheggi:** i parcheggi posti all'ingresso della Fondazione sono limitati ai dipendenti, parenti Ospiti. Altri spazi sono a disposizione nei parcheggi comunali dislocati nel Paese.

### **Divieto di fumo**

E' VIETATO FUMARE. Per tutti coloro che vivono e operano in RSA e negli spazi antistanti la struttura è severamente vietato fumare, come stabilito dalle leggi nazionali e regionali.

### **Animali in RSA**

E' VIETATO introdurre animali nelle cucine, nei piani e nelle camere degli Ospiti. Gli animali devono restare all'ingresso al piano terra con apposita museruola e posti in sicurezza.

## **12 - Area Sociale**

Afferiscono all'area sociale tutte le problematiche connesse con la vita di relazione istituzionale, il mantenimento dei legami familiari, l'animazione sociale, l'organizzazione del volontariato, la tutela dei diritti degli Ospiti e lo sviluppo delle relazioni con la comunità locale.

### **Assistenza religiosa**

L'assistenza religiosa e la celebrazione Eucaristica settimanale è svolta dai sacerdoti e religiosi della Parrocchia del Comune di Cologno al Serio. I sacerdoti ogni domenica, ogni festa infrasettimanale e durante alcuni giorni della settimana celebrano per gli Ospiti e loro familiari la Santa Messa. Gli Ospiti sono lasciati liberi di parteciparvi.

### **Volontariato**

All'interno della struttura esiste una presenza di Volontari. I Volontari sono impegnati nelle seguenti attività:

- aiuto ai pasti
- visite di compagnia
- guida automezzi propri della Fondazione per trasporto Ospiti
- animazione e intrattenimento
- gestione dello spazio religioso, d'intesa con i sacerdoti e religiosi della Parrocchia
- collaborazione nelle piccole manutenzioni.

I Volontari sono soggetti al rispetto del "Regolamento del Volontario". I Volontari per essere tali devono aver frequentato un apposito corso ed essere identificabili da apposito cartellino di riconoscimento.

## **13 – Servizi vari**

### **Televisione**

Ogni reparto dispone di una sala televisione. Previa comunicazione all'ufficio Amministrativo è consentita l'installazione di televisori di proprietà degli Ospiti nelle camere.

### **Parco del Vaglietti**

Il parco del Vaglietti è a disposizione degli Ospiti, dei loro familiari, degli accompagnatori per passeggiate e momenti di relax.

### **Distributore di bevande**

Distributori di bevande calde e fredde e di snack sono a disposizione di Ospiti e parenti nell'ingresso della Fondazione. I distributori funzionano a moneta o a chiave ricaricabile, disponibile su deposito cauzionale, presso gli uffici Amministrativi.

### **Giornale**

Ogni giorno le educatrici promuovono sui vari piani, attività di lettura viva di un quotidiano provinciale.

### **Camera mortuaria**

La Fondazione è dotata di camera mortuaria, il cui utilizzo è gratuito per gli Ospiti, mentre per gli esterni è richiesto un contributo giornaliero di € 50,00.

## **LA VITA NELLA RSA**

## **14 – La vita e le prestazioni garantite agli Ospiti**

La vita nella RSA è priva di discriminazione di qualsiasi genere. I principi di eguaglianza e rispetto si configurano come un'eguale diritto per ogni singola persona che dimori all'interno della RSA. All'Ospite viene fornita un'appropriata assistenza socio-sanitaria, secondo quanto previsto dalle direttive regionali applicabili ai gestori delle RSA accreditate. In particolare:

- assistenza medica generica e specialistica;
- assistenza infermieristica quotidiana;
- assistenza diurna e notturna con personale qualificato;
- somministrazione di farmaci;

- fornitura di presidi per l'incontinenza;
- prestazioni di fisioterapia;
- percorso educativo e di animazione con momenti ludici e socializzanti con possibilità di effettuare uscite esterne;
- fornitura dei pasti principali, colazione pranzo, merenda e cena secondo disposizione medica, con diete personalizzate;
- lavanderia e stireria;
- custodia beni personali dell'Ospite.

### **15 – Giornata tipo degli Ospiti**

- ore 07.00 – 10.00 Sveglia - igiene personale – mobilitazione
- ore 08.30 – 09.30 Colazione – assunzione terapia
- ore 09.00 – 11.45 Fisioterapia – animazione – socializzazione - idratazione
- ore 10,00 - 10,45 Santa Messa nelle giornate festive
- ore 11.45 – 13.00 Pranzo e assunzione terapia
- ore 13,00 – 14,30 Riposo pomeridiano
- ore 14.30 – 15.30 Mobilitazione – attività ludico motorie
- ore 15.30 – 16.30 Merenda
- ore 16.00 – 17.30 Fisioterapia – animazione – momento religioso
- ore 18.15 – 19.15 Cena - assunzione terapia
- ore 20.00 – 21.00 Allettamento e riposo notturno
- ore 21.00 – 07.00 Riposo notturno.

Il bagno è previsto con cadenza settimanale ed ogni qualvolta lo richiedano le condizioni dell'Ospite.

### **16 – Pasti**

Durante la permanenza nella RSA è sconsigliato integrare l'alimentazione dei propri cari con cibi e bevande provenienti dall'esterno: se lo si desidera, i medici possono fornire i necessari chiarimenti al riguardo. E' comunque sempre proibito portare alimenti dall'esterno all'Ospite con particolari patologie. I pasti sono predisposti dal personale specializzato ed è servito dal personale RSA nelle apposite sale pranzo o, in caso di indisposizione dell'Ospite, in camera a letto.

### **17 - Presenza di familiari**

La presenza di familiari accanto agli Ospiti è possibile ed auspicabile in quanto aiuta l'anziano a mantenersi in contatto con l'ambiente socio-affettivo di provenienza. Vi sono situazioni in cui i familiari, pur desiderando stare a fianco del loro congiunto nel corso della giornata, ne sono impossibilitati e chiedono l'aiuto di terzi. I familiari che chiedono aiuto a terzi, dovranno comunicare in infermeria il nominativo della persona cui viene affidato il proprio congiunto, giorni e orari della sua presenza nella RSA.

### **18 – Orario visite**

L'ingresso in RSA è libero dalle ore 08.00 alle ore 20.00. Per garantire il regolare svolgimento dell'attività di assistenza e la privacy degli Ospiti, l'accesso dei parenti alle camere nonché la sosta nei corridoi adiacenti ad esse, è vietata nei seguenti orari: dalle ore 8.00 alle 9.30 – dalle ore 13.00 alle 15.00: in questi orari è possibile sostare nei locali comuni (soggiorni e sale TV). Deroche a tali orari per particolari necessità dell'Ospite, potranno essere concesse dalla Direzione Sanitaria.

### **19 – Permessi di uscita – assenze temporanee – ricoveri ospedalieri**

All'Ospite è consentito lasciare la RSA, previa assunzione di responsabilità della persona che lo accompagna nell'uscita e previo parere del medico e/o del responsabile IP. Nel caso in cui si rendesse necessario il ricovero in ospedale, i parenti verranno avvertiti tempestivamente e, se non vi è urgenza di ricovero, preventivamente. Durante il ricovero in ospedale l'assistenza deve essere garantita dai familiari. Per qualsiasi tipo di assenza (ricovero ospedaliero, rientro in famiglia, vacanze, ecc...) non verrà applicata alcuna riduzione alla retta di ricovero, in quanto la RSA mantiene il posto letto ed il personale necessario all'assistenza nella eventualità di rientro immediato e non programmato.

### **20 – Informazione e consenso**

L'Ospite e/o il familiare hanno diritto di essere informati sugli esami diagnostici, le terapie, gli interventi prescritti dai medici e le prestazioni infermieristiche. Può inoltre rifiutare il proprio consenso ad un qualsiasi intervento sanitario. In tal caso è tenuto, a richiesta del medico, a rilasciare a quest'ultimo una dichiarazione liberatoria.

### **21 – Privacy**

In adempimento al D.L.196/2003 e successive modificazioni, la Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.

### **22 – Dotazione documenti e guardaroba all'ingresso**

Al momento dell'ingresso l'Ospite dovrà portare con sé la documentazione medico-sanitaria, il codice fiscale, la tessera sanitaria, il documento di accertamento dell'invalidità civile, eventuali provvedimenti di nomina di tutore o di amministratore di sostegno, gli indumenti e la biancheria di uso quotidiano personalizzati con il numero (che dovrà essere di stoffa, acquistato e collocato sui capi abbigliamento dai familiari) fornito dalla Fondazione. Si suggerisce inoltre di portare gli oggetti necessari per l'igiene personale quotidiana: spazzolino da denti, dentifricio, pettine, rasoio elettrico, contenitore notturno per dentiera.



### 23 – Personalizzazione delle camere

L'Ospite non può di sua iniziativa alterare la dotazione degli arredi della camera, che conserverà con cura. Potrà personalizzare la camera, previa autorizzazione, con piccoli oggetti di Sua proprietà, non pericolosi per gli altri Ospiti e che non arrechino danni alla struttura (SONO VIETATI fornelli, microonde ferri da stiro, ecc...). Il volume di radio e televisione vanno tenuti bassi per non recare disturbo agli altri Ospiti. In alcuni casi è consigliabile l'uso di cuffie auricolari.

### 24 – Norme antinfortunistiche ed antincendio

La Fondazione è provvista del Certificato Prevenzione Incendi, rilasciato dai Vigili del Fuoco. Ogni piano è provvisto di segnaletica nonché di tutti i dispositivi antincendio e di sicurezza in conformità alle norme vigenti. La Fondazione ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo un idoneo piano di emergenza, con specifiche procedure operative, per un intervento tempestivo ed ordinato. Il personale della Fondazione è addestrato a intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Ospiti.

### 25. Attuazione D.Lgs.81/2008 sulla sicurezza

In attuazione del Testo Unico sulla Sicurezza sul Lavoro, D.Lgs 81/2008, la Fondazione ha appaltato ad una Società specializzata CRES LT la gestione della sicurezza della RSA e CDI. Tutti i lavoratori sono informati sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sulle procedure da seguire in emergenza, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale e sulle norme antincendio. Al personale dipendente vengono sottoposti periodicamente protocolli e corsi di aggiornamento in tema di sicurezza.

**RSPP: responsabile della sicurezza:** il Responsabile della sicurezza proviene dalla ditta CRES che ha in appalto il servizio. Il Responsabile è preposto a tutte le mansioni inerenti la prevenzione e la protezione sul luogo di lavoro di persone e di cose. I requisiti e i compiti sono disciplinati dagli artt.32 e 33 del T.U.S.L.

**HACCP: sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare:** controllo e analisi sono attualmente delegate alla Società appaltatrice della gestione alimentare della Fondazione.

## PROTEZIONE GIURIDICA DELLE PERSONE FRAGILI

Il nostro ordinamento contempla oggi tre differenti istituti giuridici di protezione per le persone "fragili": l'**interdizione e l'inabilitazione**, previste dal codice civile agli artt.414 e ss. e in parte modificate con la legge 6/2004, e l'**amministrazione di sostegno (AdS)** introdotta con la legge 6/2004. Sono istituti tra loro differenti, ma con una finalità comune: la tutela delle persone "fragili". Tali strumenti prevedono un accertamento delle capacità del soggetto, da parte del Giudice Tutelare (per l'amministrazione di sostegno) o del Tribunale (per l'interdizione e l'inabilitazione), l'esame della documentazione prodotta e un incontro personale. Le tre misure di protezione hanno diversi effetti sulla capacità di agire:

- **nell'amministrazione di sostegno** la persona viene affiancata o sostituita nel compimento di determinati atti stabiliti dal Giudice Tutelare e chiaramente definiti nel decreto di nomina AdS: il beneficiario conserva la capacità di agire per tutti gli atti non demandati all'AdS; la richiesta della nomina dell'amministratore di sostegno può essere fatta dallo stesso soggetto interessato al provvedimento, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il quarto grado, dagli affini entro il secondo grado, dai responsabili dei servizi sociali che hanno in carico la persona o dal pubblico ministero. La domanda di attivazione dell'Amministratore di Sostegno (tecnicamente il Ricorso) è da presentare al Tribunale di competenza. La sede del Tribunale è la seguente: via Borfuro, n.11/B – 24121 Bergamo – tel. 035 4120611;
- **nell'interdizione** la persona viene totalmente privata della capacità di agire e sostituita da un Tutore nel compimento di tutti gli atti che la riguardano;
- **nell'inabilitazione** la persona non può compiere, senza l'assistenza del suo Curatore, gli atti di straordinaria amministrazione dei suoi interessi, mentre può compiere tutti gli atti di ordinaria amministrazione.

### 26 – Ufficio Protezione Giuridica (UPG) – ATS Bergamo

L'ATS ha istituito l'Ufficio di Protezione Giuridica (UPG). L'UPG è presente presso la sede

**ATS di Bergamo - via Galliccioli, n.4 – 24100 Bergamo – tel. 035 385296 – 087 – 047/ fax: 035 385250**

**e.mail: [ufficio.protezione.giuridica@asl.bergamo.it](mailto:ufficio.protezione.giuridica@asl.bergamo.it)**

L'UPG il compito primario di sviluppare e sostenere la rete dei servizi per la Protezione Giuridica. L'Ufficio rivolge la propria azione sia agli Operatori Sociali del territorio, dando loro sostegno, con consulenza e supervisione, attività di ascolto e valutazione delle situazioni di fragilità che richiedono una forma di protezione giuridica, sia restando a disposizione di tutti i cittadini che non trovino assistenza da parte dei Servizi Territoriali del proprio Comune o del proprio Ambito Territoriale. L'utente può rivolgersi al Servizio Territoriale per:

- ricevere informazioni sulla figura dell'amministratore di sostegno;
- verificare se è opportuno o meno attivare una protezione giuridica;
- ottenere assistenza nella preparazione al ricorso (domanda di Amministratore di sostegno) e nella verifica della documentazione necessaria;
- ottenere assistenza anche dopo la nomina dell'Amministratore di Sostegno, come ad esempio per la rendicontazione periodica al Giudice Tutelare o per la redazione di richieste di autorizzazioni particolari al Giudice Tutelare.

### 27 – Ufficio Pubblica Tutela (UPT) – ATS Bergamo

L'ATS ha istituito l'Ufficio di Protezione Giuridica (UPG). L'UPT è presente presso la sede

**ATS di Bergamo - via Galliccioli, n.4 – 24100 Bergamo – tel. 035 385296/ fax: 035 385250 - e.mail: [upt@asl.bergamo.it](mailto:upt@asl.bergamo.it)**

L'ufficio può essere contattato telefonicamente durante gli orari di apertura oppure su appuntamento. L'ufficio è previsto da norme regionali, ha ruolo autonomo ed indipendente e rappresenta la "voce dei cittadini" nei confronti delle strutture sanitarie e socio-sanitarie bergamasche.

L'UPT interviene perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti. Rientra fra i suoi compiti quello di operare perché vengano effettivamente praticati i diritti all'informazione, all'accesso alle prestazioni, al rispetto della libertà e dignità della persona, intervenire sistematicamente ed in modo strutturato alla personalizzazione e umanizzazione dei servizi affinché il sistema sia sempre più vicino alle reali necessità ed ai bisogni dei cittadini.

Di cosa si occupa l'Ufficio di Pubblica Tutela:

- 1- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nei settori sanitari e socio-sanitari;
- 2- raccoglie proposte di miglioramento organizzativo e funzionale, rappresentandole alle Direzioni competenti per l'adozione degli eventuali provvedimenti;
- 3- si rapporta con le organizzazioni sindacali, del volontariato e dell'associazionismo, per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi sanitari e socio-sanitari.

## **28 – Tutela e verifica dei Diritti degli Ospiti: segnalazioni e reclami**

Coloro che intendono porre lamentele o reclami o segnalare suggerimenti, all'ingresso della Fondazione è posta un'apposita cassetta per raccogliere le segnalazioni. In caso che le segnalazioni non siano anonime, verrà data risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento. Se anonime vengono cestinate.

# **STANDARD DI QUALITA' – PARTECIPAZIONE - PRIVACY**

## **29 – Formazione del Personale**

Tutto il personale dipendente è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale. Periodicamente vengono organizzati corsi di formazione obbligatori per il personale, all'interno della RSA. Viene favorita inoltre, la partecipazione a corsi di formazione esterni ed a convegni sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

## **30 – Lavoro per progetti individualizzati**

L'operare per progetti è una modalità complessa che vede tutta l'organizzazione impegnata nel lavoro per "obiettivi e risultati" e non più per prestazioni. Il primo momento consiste nella rilevazione dei bisogni degli Ospiti per accertare la loro situazione fisica, psicologica e relazionale. Dopo la fase valutativa si definisce un progetto operativo per raggiungere un preciso risultato al fine di prevenire, rallentare od impedire il decadimento funzionale. Si procede, infine, alla verifica dei risultati conseguiti grazie ai quali si ridefinisce un nuovo intervento. Tutte le figure professionali facenti parte dell'organizzazione, lavorano in modo integrato e coordinato per ottimizzare al meglio gli interventi sugli Ospiti. Gli interventi sono personalizzati, i comportamenti e le attenzioni degli operatori sono finalizzati a soddisfare i bisogni della persona anziana.

## **31 – Sistemi informativi scritti**

Sono a disposizione del personale degli strumenti di informazione scritti ed aggiornati a seconda del variare dei bisogni degli Ospiti, allo scopo di uniformare gli interventi e renderli osservabili e valutabili. Gli strumenti a disposizione del personale raccolti in appositi contenitori sono: protocolli, procedure, linee guida, circolari, piano di assistenza individualizzato, piano di lavoro. In infermeria sono a disposizione del personale per la consultazione, il libro delle consegne socio assistenziali.

## **32 – Grado di soddisfazione del personale dipendente**

Con cadenza annuale vengono effettuate indagini sulla soddisfazione degli operatori mediante la compilazione di appositi questionari. Il Direttore Sanitario provvede alla redazione dei questionari di soddisfazione da sottoporre ai vari operatori. Le risposte ricevute permettono di verificare se le programmazioni periodiche delle attività garantiscono alla RSA progettualità e qualità e se, con il coinvolgimento diversificato degli operatori dei vari servizi, si possono promuovere innovazioni.

## **33 – Grado di soddisfazione degli utenti**

Con cadenza annuale vengono effettuate indagini sulla soddisfazione degli Ospiti e loro familiari mediante la compilazione di appositi questionari. Il Direttore Sanitario provvede alla redazione dei questionari di soddisfazione da sottoporre agli Ospiti e loro familiari. Le risposte ricevute permettono di verificare se le programmazioni periodiche delle attività garantiscono alla RSA progettualità e qualità e se, con il coinvolgimento diversificato degli operatori dei vari servizi, si possono promuovere innovazioni.

## **34 – Relazioni con il pubblico**

Responsabile del servizio relazioni con il pubblico per la gestione degli Ospiti è il Coordinatore della struttura. In sua assenza sono le Infermiere. Per incontri con il Direttore sanitario le richieste vanno inoltrate al personale infermieristico che provvederà a fissare i relativi appuntamenti. Per incontri con il Presidente, componenti del CdA e il Segretario/Direttore Amministrativo occorre rivolgersi (in orari di ufficio) in Segreteria per fissare l'appuntamento. Di norma, il Presidente è presente in Fondazione 4 giorni la settimana.

## **35 – Comitato Parenti**

E' istituito in struttura il Comitato Parenti: elegge un Presidente e due consiglieri. Il Comitato viene rinnovato ogni cinque anni. Il Comitato promuove annualmente Assemblee per informare ed esaminare eventuali problemi legati alla gestione degli Ospiti. Agli incontri partecipano, di norma, il Presidente e il Direttore Sanitario. All'incontro di inizio anno, il Direttore sanitario rendiconta l'esito e

le valutazioni date ai questionari di soddisfazione raccolti. Il Presidente informa sull'andamento amministrativo, sulle rette e sugli interventi fatti, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione previsti dalla legge.

### **36 - Gestione dei dati e tutela della privacy**

Il D.lgs. 196/2003 prevede la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali. In particolare i dati riguardanti lo stato di salute possono essere trattati solo con il consenso dell'interessato. Tutti gli operatori che lavorano all'interno della RSA sono tenuti al rispetto del segreto professionale. La documentazione e i dati sensibili di ogni ospite vengono conservati in ambiente chiuso e accessibile solo agli operatori coinvolti. L'Ospite che accede al servizio viene informato, tramite sottoscrizione dell'apposito modulo, in merito alla modalità di trattamento dei dati personali. La gestione del procedimento è affidata al Coordinatore.

Il Presidente  
Cansone Maurizio

*Allegato a)*

## CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati)
- agenzie di informazione e, più in generale, mass media;
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno della attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio «di giustizia sociale», enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio «di solidarietà», enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;

- il principio «di salute», enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

### La persona anziana al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di «correggerle» e di «deriderle», senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

Allegato b)

## MODULO PER SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gent.ma /o Signora/e,

condividiamo che il miglioramento dei "servizi" debba avvenire tenendo anche conto del parere degli Utenti. Le saremmo, perciò, grati se volesse farci conoscere Sue proposte migliorative, segnalazioni di disservizio, valutazioni positive delle prestazioni ricevute, ecc... Per facilitarLa abbiamo predisposto il modulo sotto riportato.

AI PRESIDENTE  
Fondazione RSA Vaglietti-Corsini onlus  
COLOGNO AL SERIO

Il/La sottoscritto/a .....  
residente a ..... Via..... n. ....  
familiare dell'Ospite .....

*Livello di parentela dell'Ospite:*

- |                                    |                                       |   |
|------------------------------------|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> coniuge   | <input type="checkbox"/> figlio/a     | <input type="checkbox"/> fratello/sorella |
| <input type="checkbox"/> cognato/a | <input type="checkbox"/> genero/nuora | <input type="checkbox"/> nipote           |

*fa presente quanto segue:*

- |                                    |  |                                       |
|------------------------------------|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> lamentela | <input type="checkbox"/> apprezzamento | <input type="checkbox"/> suggerimenti |
|------------------------------------|--|---------------------------------------|

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Ai sensi della legge 675/96 autorizzo la Fondazione Vaglietti-Corsini al trattamento dei dati personali.

Data .....

Firma dell'interessato/a .....

*N.B.: il presente modulo va inserito nella cassetta "segnalazione" posta all'ingresso della RSA.*



*Allegato c)*

## **MENU' TIPO**

**Il presente menù tipo è oggetto di variazioni stagionali o contingenti**

MENU' TIPO

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica			
Pranzo	Primi	Pasta alle verdure Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Pasta all'amatriciana Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Ravioli alla bergamasca Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Risotto alla parmigiana Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Spaghetti al tonno Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Pasta al pomodoro Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino			
	Secondi	scaloppine al vino bianco Pollo lesso Carne trita	Arisia al tonno Pollo lesso Carne trita	Carne lessa con salame Pollo lesso Carne trita	Costine con verze Pollo lesso Carne trita	mezzuzzo in umido Pollo lesso Carne trita	Coste di pollo arrosto Pollo lesso Carne trita	arrosti di vitello Pollo lesso Carne trita		
	Contorni	Tris di verdura Verdure crude Purè	Purea di patate Verdure crude Purè	fagiolini Verdure crude Purè	Polenta Verdure crude Purè	Carote e piselli Verdure crude Purè	Cavolfiori Verdure crude Purè	Polenta Verdure crude Purè		
	Dessert	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta		
	Cena	Primi	Zuppa d'orzo Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Crema di piselli Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Passato di verdure Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Riso e prezzemolo Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Pancofatto Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Crema di patate Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	Tortellini in brodo Riso o pasta in bianco Pastina in brodo Semolino	
		Secondi	Ricotta Prosciutto cotto Quik	Frittata con piselli Prosciutto cotto Quik	Prosciutto crudo Prosciutto cotto Tomini	Tortino di patate e prosciutto Prosciutto cotto Taleggio	Bastoncini Prosciutto cotto Philadelphia	Prosciutto crudo Prosciutto cotto Emmental	Prosciutto crudo Prosciutto cotto Crescenza	
		Contorni	Coito frullato Omogeneizzato Cipolle al forno Verdure crude Purè	Coito frullato Omogeneizzato Carote Verdure crude Purè	Coito frullato Omogeneizzato Erbeite Verdure crude Purè	Coito frullato Omogeneizzato broccoletti Verdure crude Purè	Coito frullato Omogeneizzato Fagiolini Verdure crude Purè	Coito frullato Omogeneizzato spinaci Verdure crude Purè	Coito frullato Omogeneizzato Patate prezzemolate Verdure crude Purè	Coito frullato Omogeneizzato Patate prezzemolate Verdure crude Purè
		Dessert	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta	Fruita fresca Fruita frullata Fruita cotta

FONDAZIONE RSA VAGLIETTI-CORSINI ONLUS

# Elenco biancheria da portare all'atto dell'ingresso in RSA

## DONNE

- n. 05 paia calze corte e lunghe di lana
- n. 05 paia calze corte e lunghe di cotone
- n. 04 reggiseni in cotone
- n. 07 paia mutande in cotone
- n. 06 canottiere spalla larga in cotone
- n. 06 magliette mezza manica in cotone
- n. 06 magliette girocollo mezza manica cotone felpato
- n. 05 tute invernali
- n. 05 tute estive
- n. 02 golfini di lana
- n. 02 golfini di cotone
- n. 05 camicie da notte in cotone manica lunga e/o pigiami in cotone
- n. 05 camicie da notte in cotone manica corta e/o pigiami in cotone
- n. 01 pigiamone notte (pigiamino intero con lampo dietro)
- n. 12 fazzoletti grandi
- n. 01 spazzolino da denti con custodia
  - pettine
  - contenitore per protesi dentaria e/o acustica con corredo necessario (pastiglie per pulizie, collante, batterie, ecc...)
  - custodia per occhiali
  - scarpe - pantofole chiuse.

Si raccomanda di:

- portare tutti gli indumenti richiesti;
- il numero e il nominativo di identificazione degli indumenti, assegnato all'Ospite, verrà apposto su ogni capo dal personale interno della lavanderia/sartoria al costo una tantum di €. 25,00 in modo da evitare la perdita dei capi e/o lo scambio degli stessi;
- rinnovare i capi consumati dall'uso;
- provvedere all'adeguamento stagionale dei capi d'abbigliamento nei cambi di stagione (autunno/inverno-primavera/estate);
- chiarire eventuali dubbi con i responsabili di reparto di lavanderia/sartoria.

N/B: Per motivi igienico-sanitari i capi sono lavati a temperature elevate; **sono vietati indumenti in tessuto sintetico.**

FONDAZIONE RSA VAGLIETTI-CORSINI ONLUS

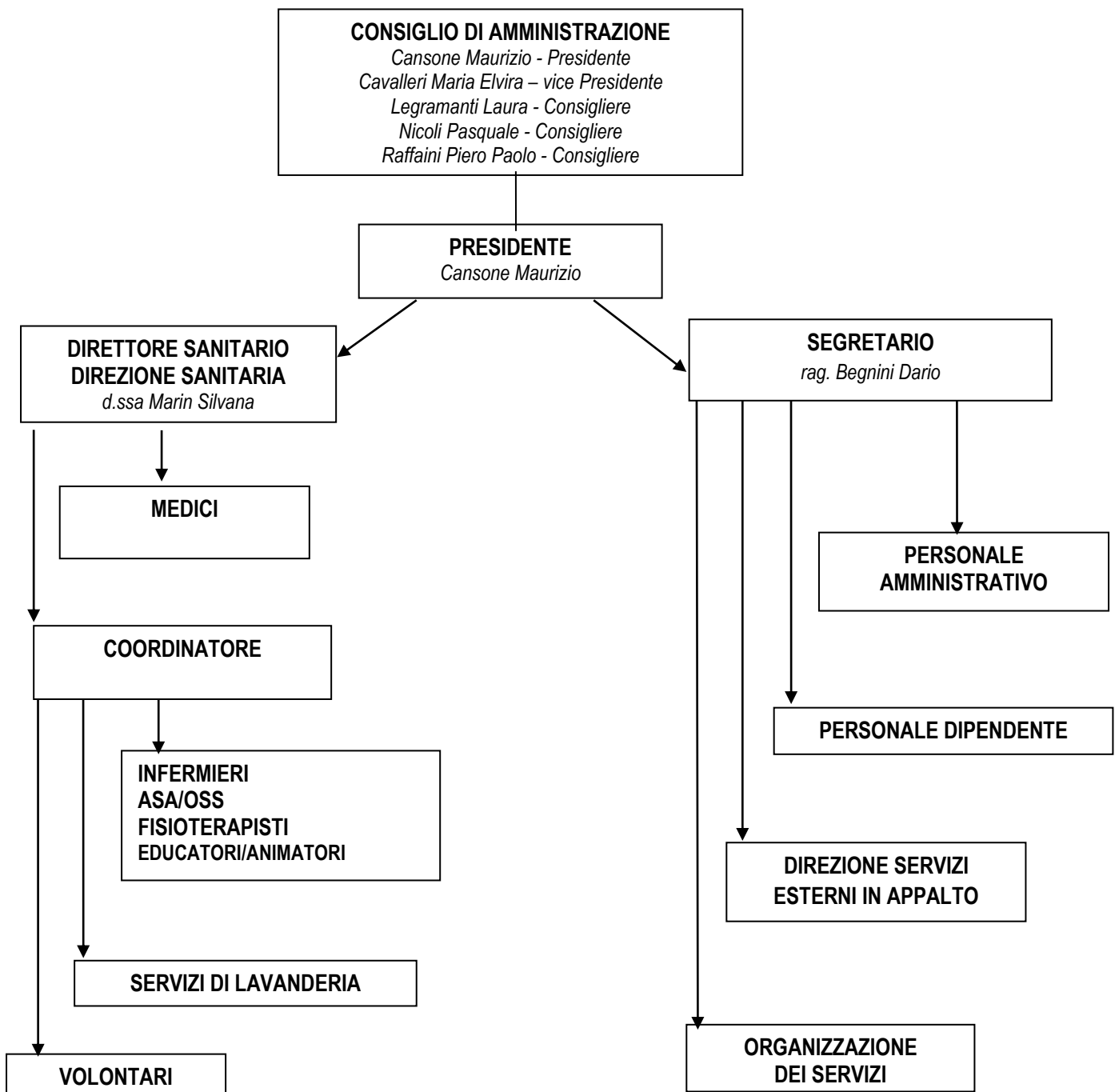
## UOMINI

- n. 05 paia calze corte e lunghe di lana
- n. 05 paia calze corte e lunghe di cotone
- n. 07 paia mutande in cotone
- n. 06 canottiere in cotone
- n. 06 magliette mezza manica in cotone
- n. 06 magliette mezza manica in cotone felpato
- n. 05 tute invernali
- n. 05 tute estive
- n. 02 gilet senza maniche
- n. 05 camicie invernali
- n. 05 camicie estive
- n. 02 golfini di lana
- n. 02 golfini in cotone
- n. 04 pigiama invernali
- n. 04 pigiama estivi
- n. 01 pigiamone notte (pigiamone intero con lampo dietro)
- n. 12 fazzoletti grandi
- n. 01 spazzolino da denti con custodia
  - pettine
  - rasoio elettrico (se già in possesso dell'Ospite)
  - contenitore per protesi dentaria e/o acustica con corredo necessario (pastiglie per pulizie, collante, batterie, ecc...)
  - custodia per occhiali
  - scarpe - pantofole chiuse.

Si raccomanda di:

- portare tutti gli indumenti richiesti;
- il numero e il nominativo di identificazione degli indumenti, assegnato all'Ospite, verrà apposto su ogni capo dal personale interno della lavanderia/sartoria al costo una tantum di €. 25,00 in modo da evitare la perdita dei capi e/o lo scambio degli stessi;
- rinnovare i capi consumati dall'uso;
- provvedere all'adeguamento stagionale dei capi d'abbigliamento nei cambi di stagione (autunno/inverno-primavera/estate);
- chiarire eventuali dubbi con i responsabili di reparto di lavanderia/sartoria.

N/B: Per motivi igienico-sanitari i capi sono lavati a temperature elevate; **sono vietati indumenti in tessuto sintetico.**



# INDICE

1. **CARTA DEI SERVIZI – PRESENTAZIONE ISTITUZIONALE** ..... pag. 2
  - Premessa
  - Cenni storici e finalità istituzionali
  - Organi istituzionali
  
2. **STRUTTURA**..... pag. 3
  - Ubicazione
  - Struttura
  
3. **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**..... pag. 4/5
  - Domanda di accesso e formazione liste d'attesa
  - Visita guidata all'unità d'offerta e accoglienza
  - Retta giornaliera
  - Assegnazione camera
  - Dimissioni
  - Rilascio cartelle sanitarie
  - Decesso
  
4. **REPARTI E SERVIZI**..... pag. 5/6/7
  - Area amministrativa
  - Area sanitaria e assistenziale
  - Area socio educativa
  - Area alberghiera e servizi di supporto
  - Area sociale
  - Servizi vari
  
5. **LA VITA NELLA RSA**..... pag. 7/8/9
  - La vita e le prestazioni garantite agli Ospiti
  - Giornata tipo degli Ospiti
  - Pasti
  - Presenza familiari
  - Orario visite
  - Permessi di uscita – assenze temporanee – ricoveri ospedalieri
  - Informazione e consenso
  - Privacy
  - Dotazione documenti e guardaroba all'ingresso
  - Personalizzazione camere
  - Norme antinfortunistiche ed antincendio
  - Attuazione D.Lgs 81/2008 sulla sicurezza
  
6. **PROTEZIONE GIURIDICA DELLE PERSONE FRAGILI**..... pag. 9/10
  - Ufficio Protezione Giuridica (UPG)
  - Ufficio Pubblica Tutela (UPT)
  - Tutela e verifica del Diritto degli Ospiti: segnalazioni e recami
  
7. **STANDARD DI QUALITA' – PARTECIPAZIONE**..... pag. 10/11/12
  - Formazione del personale e grado di soddisfazione del personale
  - Lavoro per progetti individualizzati
  - Sistemi informativi scritti



- Grado di soddisfazione del personale dipendente
- Grado di soddisfazione degli utenti
- Relazione con il pubblico
- Comitato Parenti
- Gestione e tutela della privacy

**8. ALLEGATI..... pag. 13**

- all. a) – Carta dei diritti della persona anziana
- all. b) – Modulo per segnalazioni, reclami, e suggerimenti
- all. c) – Menù tipo
- all. d) – Elenco biancheria da portare all’atto dell’ingresso per Donne e Uomini
- all. e) – Organigramma RSA e CDI.